



El objetivo de la política de tratamiento de quejas es facilitar una resolución objetiva y efectiva de las quejas de nuestros usuarios a fin de garantizar la satisfacción y fidelización de los mismos con el Laboratorio de Radiactividad Ambiental (LARAM). Por ello, todos nuestros procesos comienzan y terminan teniendo en cuenta los intereses de nuestros usuarios.

## 1. CÓMO AFRONTAMOS LAS QUEJAS

Si hay alguna razón por la que el LARAM no ha respondido conforme esperaba, le agradecemos el tiempo que pueda dedicar a comunicar su queja para entender el problema, dar una respuesta y mejorar en el servicio porque aspiramos a ser un laboratorio transparente y de confianza.

## 2. CÓMO CONTACTAR CON EL LARAM

Nuestro compromiso es estar cerca de nuestros usuarios, estableciendo cauces sencillos y rápidos para atender a nuestros usuarios ante cualquier circunstancia.

A continuación se presentan las formas de resolver cualquier contratiempo:

a. A través del portal *Entreude* de la Universitat de València (<http://www.uv.es/bustia>).

b. Por correo electrónico ([laram@uv.es](mailto:laram@uv.es)) dirigido al responsable de la calidad.

c. Contactando con nosotros, bien directamente o por vía telefónica (96 354 47 95).

d. Por escrito, dirigido al responsable de la calidad del LARAM:

Laboratorio de Radiactividad Ambiental (A/A Calidad)  
Edificio de Investigación-Segundo sótano (Campus de Burjassot)  
Dr. Moliner, 50  
46100-Burjassot (Valencia)

## 3. CÓMO TRATAMOS LAS QUEJAS

Las personas que trabajan en el LARAM escuchan a sus usuarios y están formados para entender y resolver quejas rápida y eficientemente. Nuestro compromiso con la calidad es dar una respuesta a su queja en un plazo no superior a 6 días hábiles desde el acuse de recibo. Además, el LARAM garantiza su total confidencialidad durante todo el proceso de seguimiento.

Si el usuario no queda satisfecho con la solución dada a su queja, el laboratorio se pondrá en contacto con las partes implicadas para buscar una solución de consenso que satisfaga a todas las partes.

El LARAM se compromete a informar de los pasos de su queja y que el proceso no se alargue más de lo estrictamente necesario.

Clodoaldo Roldán García  
Director Técnico del LARAM